

ABSTRAK

Perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini sangat pesat, sehingga banyak pelaku usaha yang memanfaatkan situasi tersebut menjadi peluang usaha. Para pelaku usaha harus mempunyai kreatifitas yang tinggi untuk mengantisipasi lebih dini dalam melihat sebuah perubahan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Toko Indomaret Jenggala 2 Gedangan Sidoarjo, dengan melalui penyebaran data berupa kuisisioner, sampel yang diambil adalah 100 responden pelanggan Indomaret Jenggala 2 Gedangan Sidoarjo, berusia 15 tahun ke atas dan telah melakukan pembelian minimal 3 kali, Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa data kuantitatif dengan teknik analisis jalur path (*path analysis*) dengan menghitung arah koefisien regresi sehingga memperoleh hasil :

Hasil analisis menyimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan suasana toko sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika harga, kualitas pelayanan dan suasana toko tercipta dengan baik, akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan , dan pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal

***Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan.***

ABSTRACT

Today's economic development in Indonesia is very rapid, so that many business actors who utilize these situations become business opportunities. Business people must have high creativity to anticipate earlier in seeing a change that exists, the purpose of this research is to know the effect of price, quality Service, and Store Atmosphere on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in Indomaret Jenggala 2 Gedangan Sidoarjo Shop, through data distribution in the form of questionnaires, samples taken were 100 respondents Indomaret Jenggala 2 Gedangan Sidoarjo customers, aged 15 years and over and had spent at least 3 times, then an analysis of the data obtained in the form of quantitative data with path path analysis techniques (path analysis) by calculating the direction of the regression coefficient so that the results:

The results of the analysis conclude that the price, quality service, store atmosphere are affected by customers loyalty through customer satisfaction. This showed that when price, quality service and store atmosphere create a good, will be to increase customer satisfaction, and is a satisfied customer will be customers loyal.

Keywords: Price, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty and Customer Satisfaction